



**Roskilde
University**

Lokal og national virtuel vejledning

rapport om et DEFF projekt

Aarslev, Claus; Daugaard, Vera; Fogh, Morten; Jensen, Lis; Laursen, Tonny H.; Nielsen, Ellen; Poulsen, Gert; Søndergaard, Peter

Publication date:
2008

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):

Aarslev, C., Daugaard, V., Fogh, M., Jensen, L., Laursen, T. H., Nielsen, E., Poulsen, G., & Søndergaard, P. (2008). *Lokal og national virtuel vejledning: rapport om et DEFF projekt*. Roskilde Universitetsbibliotek.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Lokal og national virtuel vejledning - rapport om et DEFF projekt

Ved Claus Aarslev, Vera Daugaard, Morten Fogh, Lis Jensen, Tonny Laursen, Ellen Nielsen, Gert Poulsen og Peter Søndergaard

Hovedkonklusioner

" ... at udvikle bibliotekernes personlige services og indlede en tradition for at benytte lokalt baserede virtuelle referencetjenester med co-browsingfaciliteter, chat, mv. Desuden er det projektets formål at udstyre Biblioteksvagten folk-forsk med et moderne programmel, som på en fleksibel platform tillader samarbejde og it-integration med lokale tjenester i et nationalt referenceservicenetværk." Sådan formuleredes formålet i det projekt, som Biblioteksvagten og et antal forskningsbiblioteker fra begyndelsen af 2006 til april 2008 gennemførte med virtuel vejledning. Projektet var økonomisk støttet af DEFF.

I projektansøgningen blev de forventede resultater opregnet på denne måde:

- Bedre integration af bibliotekerne i uddannelsesinstitutionernes videnformidling
- Lettere adgang til at anvende "real time" biblioteksservices
- "Real time" vejledning af borgere i det hybride bibliotek
- Hurtig og effektiv videnformidling og informationsspredning
- Afgørende udvidelse af bibliotekernes "servicetid" ("virtuelle åbningstid")
- Udvidelse i det potentielle informations- og vejledningsomfang
- Dokumentation af serviceydelser og kvalitetsvurdering
- Udvidelse af medarbejdernes it- og kommunikationskompetence

Projektet stræbte desuden efter at driftssætte et virtuelt vejledningssystem, der var gennemtestet, enkelt og fleksibelt, der udvidede og supplerede vejledningstjenesterne, understøttede brugernes og personalets informationskompetencer. Kriterier for succes ville være 1) hvis projektet medførte en udvidelse af referencetjenesternes samlede åbningstid og benyttelse, 2) hvis tjenesten blev fulgt med interesse i biblioteksfaglige fora, og 3) hvis brugerundersøgelser bekræfter værdien af tjenesten.

I rapporten gennemgås projektets resultater set i lyset af formål og forventede resultater, men vi har valgt at fremhæve følgende hovedresultater allerede i rapportens start:

- Forventningerne til antal projektdeltagere har været for optimistiske, og hele projektets design har følgelig været overdimensioneret. Årsagerne skyldes især to forhold: Den **anvendte vrl+software** og **biblioteksorganisatoriske forhold**.
- Det **anvendte VRL+software** har haft fordele og ulemper:

Fordele

- Kræver ingen installation af hverken bibliotekarere eller brugere (anvendes umiddelbart fra webside)

- Chat og email er integreret i opsamlingsdatabase – dog kun fuldt udnyttet af RUB
- Stor driftssikkerhed (systemet har stort set ikke været "nede"). Alle dialoger gemmes (giver mulighed for "kvalitetskontrol")
- Statistikmodul
- Brugere skal identificere sig ved henvendelse (signalerer seriøsitet og giver mulighed for at følge op på henvendelser, som "smutter" af en eller anden årsag)
- Push page – funktionen fungerer stort set problemfrit. Rimelig hastighed i dialogen
- Rimelig hastighed i dialogen
- God mulighed for intern kommunikation (alle kan være online uden nødvendigvis at "få brugernes henvendelser ind").

Ulemper

- Cobrowse-funktionen fungerer ikke tilstrækkeligt godt
 - Softwaren indeholder rigtig mange funktioner, så der kræves en del oplæring
 - Fortroligheden med softwaren kræver jævnlig brug, hvilket ikke er tilfældet for den enkelte biblioteksvagt
 - Det ikke er muligt for brugeren at se, at bibliotekarer er ved at skrive en meddelelse (og vice versa)
 - Emailfunktionalitet mangler funktioner, f.eks. attach-funktion
- **Opsamling om anvendt VRL+software:** Bibliotekerne har lagt stor vægt på at cobrowse-funktionen ikke fungerede optimalt og på softwarens begrænsede fleksibilitet i forhold til indpasning i eksisterende bibliotekssites. Projektet viser også, at der er en afstand mellem den vægt bibliotekerne lægger på cobrowse-faciliteten, og det omfang den faktisk benyttes. Med cobrowsing menes en facilitet som sætter bibliotekaren i stand til at vise fremgangsmåder og dirigere brugerens pc hen til det ønskede dokument eller site. Projekterfaringerne viser, at denne facilitet kun er relevant i under 10 % af chat-sessionerne. Derfor har projektet valgt at nedtone denne mulighed ved anbefalinger om valg af fremtidigt software.
 - **Biblioteksorganisatoriske forhold** som har påvirket bibliotekernes manglende lyst og mulighed for at deltage i projektet har været:
 - Institutionelle ændringer og behov for at udsætte beslutninger truffet i tidligere selvstændige enheder, som nu er under fusion og eftervirkninger af fusion
 - Manglende parathed eller ønske om alternativ ressourceanvendelse
 - Skepsis over for nytten og nødvendigheden af lokal chat på forskningsbibliotekerne, en skepsis som er næret af en etnometodologisk inspireret biblioteksundersøgelse¹

¹ DEFF-projekt: Låneres forventninger til det hybride bibliotek. 2005.

Andre hovedresultater er:

- Tilfredsheden med projektresultatet er så massiv for to større forskningsbibliotekers vedkommende, at man fortsætter med chattjeneste og virtuel vejledning i drift efter projektafslutningen
- Projektet har ikke resulteret i et egentligt net-samarbejde mellem projektbibliotekerne, men mulighederne har været drøftet og kan evt. realiseres senere
- Det har været forbundet med store fordele, at Biblioteksvagten og projektbibliotekerne har benyttet samme programmel for så vidt angår oplæring, erfaringsdannelse, drift og drøftelse. Det er i vid udstrækning det samme personale på forskningsbibliotekerne, som betjener den nationale og den lokale virtuelle service²
- Som forventet har projektet resulteret i erfaringer med "real time vejledning" i det hybride bibliotek, i udvidelse af det samlede vejledningsberedskab og i personalets kompetence og kendskab til social teknologi
- Der er ikke gennemført omfattende brugerundersøgelser om værdien for brugerne af denne biblioteksservice, idet der dog foreligger to små webundersøgelser af brugernes tilfredshed med chat.
- Projektet har givet anledning til produktion af en række artikler, rapporter og oplæg, hvilket bekræfter at der er interesse blandt danske forskningsbiblioteker for virtuel vejledning.

² Se bilag 7 – Undervisning i VRL+ ved Ellen Nielsen og Vera Daugaard

Indholdsfortegnelse

Hovedkonklusioner	side 1
Indholdsfortegnelse	side 4
Projektoptakt	side 5
Fællesprojekt med national og lokal virtuel vejledning	side 6
Projektets styregruppe og dens overvejelser	side 8
Erfaringer og konklusioner fra de lokale installationer	side 8
Hvad spørger brugerne om?	Side 9
Benyttelsesstatistik	side 10
Hvad mener brugerne?	Side 10
Tilskud til projektbiblioteker	side 13
Fremtidigt samarbejde om virtuel vejledning	side 14
Anbefalinger	side 14
Bibliografi	side 16
Bilagsoversigt	side 16
Bilag 1-13	side 17-48

Projektoptakt

I efteråret 2004 opstod de første konkrete overvejelser i daværende programkomite Brugerfaciliteter under DEFF om at udvikle et projekt om virtuel vejledning. Medlemmerne af Brugerfaciliteter havde set de første klare tegn på, at det traditionelle fysiske forskningsbiblioteks brugerservice var vigende, og at man måtte medtænke alle muligheder for e-services, hvis man skulle have held til at modgå denne tendens og udvikle det moderne forskningsbibliotek. Inspirationen til denne genovervejelse kom fra USA, hvor forskningsbibliotekerne kunne fremlægge statistik som viste, at siden midten af 90'erne var fremmødet ved bibliotekernes vejledninger på få år halveret. Nogle amerikanske bibliotekers svar var at tage virtuelle værktøjer i brug, så biblioteksbrugere uden nødvendigvis at skulle bevæge sig til biblioteket kunne komme i kontakt med en vejledningsbibliotekar.

Resultatet af overvejelserne i programområde Brugerfaciliteter blev, at man tog på studierejse til USA for at deltage i den nationale årskongres for virtuel vejledning i Virtual Reference Desk (VRD). Studierejsen blev støttet af DEFF og dens resultat er gengivet i artikel i DF Revy³.

Af de forskellige værktøjer som kunne benyttes til netkommunikation mellem bibliotek og bruger valgte Brugerfaciliteter at se nærmere på produktet VRL+ produceret af it-firmaet Docutek. En særlig applikation af systemet, som netop var taget i brug ved Högsolan i Jönköping, blev demonstreret på VRD-årsmødet, og det blev besluttet at afprøve denne applikation i Danmark med assistance fra Sverige, Ulf-Göran Nilsson fra biblioteket ved Högsolan i Jönköping. Beslutningen blev truffet i samarbejde med Biblioteksvagten folk/forsk, som længe havde været på udkig efter et nyt eller supplerende system til deres net tjeneste, og som på daværende tidspunkt efter at have testet forskelligt software var ved at skrive kontrakt med et norsk firma.

Afprøvningen af VRL+ foregik i foråret 2005, hvor Biblioteksvagten og forskningsbibliotekerne, DPB, CBS, RUB, SDUB, DVJB deltog. Der var oprettet et web-forum, hvor man delte erfaringer fra afprøvningen.

Achillieshælen ved virtuelle referencesystemer er deres evne til at udføre en succesfuld cobrowsing. Cobrowsing er en funktionalitet i systemet, hvor bibliotekaren virtuelt overtager brugerens pc og fører den til de sider eller dokumenter, brugeren efterlyser. Dette skal være muligt, uden at brugeren behøver at downloade software af nogen art. Samtidig er det en funktionalitet, som forskningsbibliotekerne har ment er fundamental og et væsentligt argument, hvis man skulle kunne gennemføre en tilfredsstillende virtuel vejledning af høj kvalitet. Afprøvningen viste, at VRL+ var i stand til at cobrowse men kun til en vis grænse. Et andet hovedresultat ved afprøvningen var, at funktionali-

³ DF-Revy nr. 2, marts 2005, side 4-9, Virtuel reference og biblioteker i USA - Peter Søndergaard, Gert Poulsen, Poul Erlandsen og Holger Dyrbye.

I den følgende tid drøftede Brugerfaciliteter og Biblioteksvagten valg af et fælles virtuelt referencesystem. Brugerfaciliteter havde taget den principbeslutning, at man ville strække sig meget langt for at finde et fælles system til Biblioteksvagten og de lokale installationer. Biblioteksvagten ønskede også et fællessystem, havde et presserende behov for et nyt chatsystem og havde afprøvet et norsk produkt i forlængelse af afprøvningen af VRL+. RUB havde på Brugerfaciliteters vegne afprøvet samme produkt, men her var indstillingen, at man ønskede et integreret system af chat og email, hvis man ellers kunne finde et tilfredsstillende et. Enden på overvejelserne blev, at Biblioteksvagten og Brugerfaciliteter besluttede at undersøge mulighederne for at hoste VRL+ på RUB i en projektperiode på cirka 2 år.

I slutningen af 2005 blev pris og vilkår forhandlet med VRL+/Docutek og projektforbere-
delsesgruppen udsendte en statusorientering om projektet på forsk-bibnet og om,
hvad man kunne forvente af projektet. En fællesansøgning for Biblioteksvagten og Bru-
gerfaciliteter blev sendt til DEFF, som i starten af 2006 imødekom ansøgningen.

[illegible]

	2006				2007				2008
	Jan kv	Ap kv	Jul kv	Ok kv	Jan kv	Ap kv	Jul kv	Ok kv	Ap kv
Projektorganisation									
Projektdeltagere									
Driftsinstallation									
Bibvagtopsætning									
Lokalopsætninger									
Bibvagtsystemdrift									
Lokaldrift									

Der nedsattes en foreløbig projektgruppe med repræsentanter for Biblioteksvagten og Brugerfaciliteter, hvoraf en del var gengangere fra den forberedende projektgruppe. Opsætning af chatfacilitet til Biblioteksvagten havde første prioritet, og først derefter ville de enkelte lokalinstallationer blive gjort klar. I april 2006 blev der afholdt en orienteringsdag på RUB, hvor alle større forskningsbiblioteker var til stede, og hvor projektets formål og vrl+ systemet blev gennemgået.

Derefter fulgte installationen af Biblioteksvagten's systemplatform, opdateringen af biblioteksvagtenes systemkompetencer og efter sommerferien 2006 kunne Biblioteksvagten gå i luften med et nyt chatprogrammel. Kort efter fulgte RUB og CBS-Biblioteket og åbnende lokale virtuelle vejledningskanaler for publikum.

Hovedparten af alle større og nogle få mellemstore forskningsbiblioteker udtrykte interesse for at deltage i projektet. Imidlertid medførte regeringens fusionsudspil overfor uddannelsesinstitutionerne, at mange ikke ville forpligte deres bibliotek til projektets krav, når fremtiden var ukendt, mens andre ikke kunne afse tid til at deltage, men måtte bruge ressourcerne til fusionstilpasninger. Hele fusionen omkring Københavns Universitet/Det kongelige Bibliotek/Københavns Universitets Biblioteker/Landbohøjskolen/Farmaceutisk Universitet, mv. bevirkede, at ingen af disse fusionsomfattede biblioteker fulgte deres oprindelige intention om at deltage i projektet. Ud over fusionsplaner har nogle bibliotekers projektdeltagelse været påvirket af, at de har oplevet problemer med den anvendte chatsoftware og dens integration i eksisterende website's.

Foruden Biblioteksvagten's installation har der været installationer lokalt hos:

AUB, Biblioteket for Sprog, Litteratur og Kultur-Århus Universitet, CBS-Biblioteket, Kunstakademiet Arkitektskolens Bibliotek, RUB, SDUB, SB. AUB og SDUB fik aldrig åbnet for en egentlig publikumsservice, mens SB valgte at ophøre med at anvende deres installation inden projektperiodens afslutning. Fra SB foreligger en evalueringsrapport, mens der hvad angår AUB og SDUB alene har været tale om interne forsøg med VRL+ softwaren, hvor man har oplevet problemer og vanskeligheder, som man ikke har været i stand til eller villig til at forcere.

Projektets styregruppe og dens overvejelser

Projektets styre- og teknikgruppe har bestået af: Gert Poulsen (CBS-Biblioteket), Morten Fogh (Biblioteksvagten), Vera Daugaard (Biblioteksvagten), Lis Jensen (RUB), Tonny Laursen (RUB), Ellen Nielsen (Biblioteksvagten), Claus Aarslev (Biblioteksvagten), Peter Søndergaard (RUB).

Det tekniske samarbejde mellem projektets to hovedaktører Biblioteksvagten og driftsenheden på RUB vurderes af deltagerne som en succes, både hvad angår de it-kreative overvejelser og løsningen af daglige driftsspørgsmål. "Oppe-tid" har ligget omkring 100 %.

Styregruppens organisatoriske og økonomiske drøftelser har koncentreret sig om løsning af praktiske projektspørgsmål, understøtte lokale initiativer og forberede post-projektaktiviteter og fremtid drift.

Antallet af deltagerbiblioteker har som omtalt ligget under det budgetterede. Styregruppen har drøftet mulighederne for udvidelse af antallet af projektbiblioteker, men har konkluderet at afgørende forhold, som har afgjort lokale beslutninger, har ligget udenfor styregruppens påvirkningsmuligheder. Det gælder f.eks. institutionernes fusonering, overordnede ressourcehensyn og lokale prioriteringer. Det har givetvis også spillet ind på nogle bibliotekers beslutning, at projektsoftwaren, VRL+, it-teknisk set ikke er uproblematisk, f.eks. hvad angår indpasning/integration i bibliotekernes hjemmesider og cobrowsing-faciliteten. Efter en prøveperiode har nogle biblioteker besluttet ikke at gå videre i projektet. Styregruppe og teknikgruppe har holdt en halv snes møder i projektperioden. Desuden har der været afholdt orienteringsmøder.

Erfaringer og konklusioner fra de lokale installationer

Hvert projektbibliotek har på baggrund af et evalueringsskema udformet en kort rapport om erfaringer med softwaren og den lokale benyttelse.⁴

Overordnet kan evalueringerne sammenfattes således: Alle biblioteker, der har driftserfaringer fra projektet, udtrykker tilfredshed med VRL+ softwarens generelle funktionalitet, den lokale oplægning og projektets support. Specielt hvad angår cobrowsing bemærkes det, at denne facilitet kun benyttes relativt sjældent, men muligvis kunne anvendes mere, hvis funktionaliteten havde været mere sikker og enkel at udføre. Et gennemgående træk er, at det er de store projektbiblioteker, CBS-B og RUB, der har fået virtuelle spørgsmål i biblioteksbutikken, mens de mindre biblioteker har meget få chatbenyttere. Bibliotekernes chatåbningstider har haft mange lokale variationer. Ud over Biblioteksvagtens lange åbningstid, har kun RUB – samt i projektets sidste del ligeledes CBS-B – haft chatåbent i en betragtelig del af bibliotekets almindelige åbningstid. De samme to biblioteker har allerede meddelt, at de fortsætter med virtuel vejledning, herunder chat.

⁴ Disse rapporter er samlet i bilag 9

Hvad spørger brugerne om?

CBS-B⁵ har kategoriseret deres chathenvendelser gennem VRL+ således:

CBS-B: Chat – spørgsmålskategorier	procentfordeling
Praktiske spørgsmål, f.eks. fornyelse og pinkode, lånerkort og gebyrer	45
Titel- og emneforespørgsler, f.eks. "Har I?" Eller: "Har I noget om?"	40
Søgning i databaser, f.eks. kandidatopgaver i katalogen, artikelsøgning - hvor henne?	15
	100

⁶RUB har kategoriseret deres henvendelser gennem VRL+ således:

RUB: Chat – spørgsmålskategorier	procentfordeling
Praktiske spørgsmål, f.eks. fornyelser, reservationer, fjernlån, åbningstider, pinkode, lånerkort og gebyrer	22
Hvor/hvordan finder jeg? f.eks. Lokalisering, adgang til databaser, elektroniske tidsskrifter, problemer med elektroniske adgang	59
Emneforespørgsler, f.eks. hjælp til at finde litteratur om et bestemt emne?	18
Andet; f.eks. ikke-biblioteksspørgsmål, f.eks. om moderinstitution, "borgeroplysning", book en bibliotekar	1
	100

RUB: Email – spørgsmålskategorier	procentfordeling
Praktiske spørgsmål, f.eks. fornyelser, reservationer, fjernlån, åbningstider, pinkode, lånerkort og gebyrer	45
Hvor/hvordan finder jeg? f.eks. Lokalisering, adgang til databaser, elektroniske tidsskrifter, problemer med elektroniske adgang	38
Emneforespørgsler, f.eks. hjælp til at finde litteratur om et bestemt emne?	8
Andet; f.eks. ikke-biblioteksspørgsmål, f.eks. om moderinstitution, "borgeroplysning", book en bibliotekar	9
	100

⁵ Analysen er foretaget af Gert Poulsen, CBS-B

⁶ Analysen er foretaget af Liselotte Nielsen, RUB

Opgørelsesmåden på CBSB og RUB er ikke helt sammenlignelig. Der hvor den direkte kan sammenlignes, om "praktiske spørgsmål", er der næsten dobbelt så mange spørgsmål over CBS-B's chat som over RUB's. Derimod er andelen af "praktiske spørgsmål" næsten ens, hvis man sammenligner CBS-B's chat og RUB's email. Årsagen til fordelingerne kendes ikke med sikkerhed, men kan skyldes at den supplerende telefonservice har forskellig åbningstid på de to biblioteker, og at RUB's brugere er vant til at benytte telefon til at kontakte vejledningen, hvor denne mulighed har været mere begrænset på CBS-B.

Øvrige vejledningsspørgsmål er på RUB inddelt efter hvor mange ressourcer besparelserne kræver. De mindst ressourcekrævende spørgsmål er "Hvor?" og "Hvordan finder jeg en bestemt titel, artikel, osv?". Mens de mest ressourcekrævende er de "åbne" emnespørgsmål. RUB får 3 gange så mange af de "lette" spørgsmål som af de "svære", men at der er relativt flere svære spørgsmål over chat end over email på RUB vil nok overraske. CBS-B's opgørelse har et andet snit og opgør emnespørgsmål sammen med spørgsmål om titler, mens databaseforespørgsler opgøres for sig.

Benyttelsesstatistik⁷

Spørgsmål modtaget i VRL+ i 2007, opdelt på institutioner, måneder og døgnets timer

Alle institutioner

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	1	0	0	0	0	0	0	0	37	36	73	69	68	83	105	97	59	47	47	66	58	38	0	2	886
02/2007	0	0	2	0	0	1	0	0	23	41	57	63	52	94	89	65	45	36	39	46	31	22	1	2	709
03/2007	6	0	0	0	0	0	0	0	52	87	116	119	81	122	137	109	77	57	46	73	52	37	1	5	1177
04/2007	1	1	0	0	0	0	0	0	30	43	72	84	56	107	111	86	56	43	48	50	39	26	3	2	858
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	34	37	97	59	59	94	86	91	51	78	67	29	32	31	2	1	848
06/2007	0	2	0	0	0	0	0	1	16	35	57	62	35	61	79	61	37	37	37	26	34	26	0	0	606
07/2007	4	0	0	0	0	0	0	0	8	14	18	16	34	40	48	35	35	36	23	18	15	9	0	1	354
08/2007	0	0	0	0	1	0	0	1	15	22	25	35	42	95	54	54	47	36	25	34	26	17	1	0	530
09/2007	0	1	0	0	0	0	0	0	31	41	59	55	67	69	78	49	59	63	52	39	45	28	2	2	740
10/2007	2	1	0	0	0	0	0	1	51	61	58	74	64	73	80	63	53	56	49	56	54	45	2	0	843
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	1	42	60	81	92	69	76	68	65	57	53	48	53	32	33	1	0	831
12/2007	0	2	0	0	0	0	0	0	27	52	51	43	53	60	73	52	70	52	38	38	32	32	3	0	678
Total:	14	7	2	0	1	1	0	4	366	529	764	771	680	974	1008	827	646	594	519	528	450	344	16	15	9060
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	6%	8%	9%	8%	11%	11%	9%	7%	7%	6%	6%	5%	4%	0%	0%	100%
Average:	1.17	0.58	0.17	0.00	0.08	0.08	0.00	0.33	30.50	44.08	63.67	64.25	56.67	81.17	84.00	68.92	53.83	49.50	43.25	44.00	37.50	28.67	1.33	1.25	N/A

Hvad mener brugerne?

Der er ikke lavet en egentlig undersøgelse af brugernes meninger om chat og om de svar de får på chatten, men den anvendte software indeholder mulighed for at gennemføre mindre survey som opfølgning på en afsluttet chatseance. CBS Bibliotek og RUB har til sidst i projektperioden lagt denne valgmulighed ud til brugerne, og selv om det indtil

⁷ Statistikken opdelt på de enkelte institutioner findes som bilag nr. 10

videre er få som har svaret på skemaets 4 spørgsmål, er det gennemgående træk helt entydigt at de sætter pris på faciliteten.

Brugerundersøgelse - Bibliotekets chat – CBS Biblioteket

Hjælp os til at forbedre vores chat service

Administered count:	35
Submitted count:	11
% taking survey:	31%

1. Hvordan fandt du frem til bibliotekets chatservice?	Response count	% of Total
via bibliotekets hjemmeside – "Spørg Biblioteket"	10	100%
Via e-campus "Spørg Biblioteket"	0	
På anden måde – (Skriv gerne hvilken til sidst i spørgeskemaet)	0	
Total:	10	100%
Answered count:		10
Skipped count:		
% who answered:		100%

2. Hvordan var den vejledning, du fik? svar muligt	Response count	% of Total
jeg fik den hjælp, jeg havde brug for	9	
jeg fik delvist svar på mit spørgsmål	0	
jeg kunne ikke bruge denne service til noget	0	
der var tekniske problemer	0	
teknikken fungerede fint	4	
Total:	13	100%
Answered count:		13
Skipped count:		0
% who answered:		100%

3. Hvordan passer chattens åbningstid dig? - åbent 9-15	Response count	% of Total
Tilpas	9	
Skal ligge senere på dagen	0	
Total:	9	100%
Answered count:		9
Skipped count:		0

% who answered:		100%
4. Vil du anbefale andre at bruge CBS Biblioteks chatservice?		
	Response count	% of Total
ja	9	100%
nej	0	
Total:	9	100%
Answered count:		9
Skipped count:		0
% who answered:		100%
5. Her har du mulighed for at skrive kommentarer		
a. Kom aldrig på nett? b. Jeg synes frt var rigtig hurtig betjening. En god oplevelse. c. Det er alt for langsomt.		

Brugerundersøgelse - Bibliotekets chat - RUB

Hjælp os til at forbedre vores chat service

Administered count: 17
Submitted count: 8
% taking survey: 47.1%

1. Hvordan fandt du frem til bibliotekets chatservice? (1 or more answer multiple choice)	Response count	% of Total
via bibliotekets hjemmeside - spørg biblioteket	7	100%
gennem biblioteksundervisning	0	
andet - skriv evt. kommentar nederst	0	
Total:	7	100%
Answered count:		7
Skipped count:		1
% who answered:		87.5%
2. Hvordan var den vejledning du fik? - flere svar muligt (1 or more answer multiple choice)	Response count	% of Total
jeg fik den hjælp, jeg havde brug for	5	50%
jeg fik delvist svar på mit spørgsmål	2	20%
jeg kunne ikke bruge denne service til noget	1	10%

der var tekniske problemer	0	0%
teknikken fungerede fint	2	20%
Total:	10	100%
Answered count:	8	
Skipped count:	0	
% who answered:	100%	

3. Hvordan passer chattens åbningstid dig? - åbent 9-16 (single answer multiple choice)	Response count	% of Total
tilpas	4	57.1%
gerne senere på dagen	3	42.9%
Total:	7	100.0%
Answered count:	7	
Skipped count:	1	
% who answered:	87.5%	

4. Vil du anbefale denne service til andre? (single answer multiple choice)	Response count	% of Total
ja	7	100%
nej - evt. kommentar nederst	0	0%
Total:	7	100%
Answered count:	7	
Skipped count:	1	
% who answered:	87.5%	

5. Her har du mulighed for at skrive kommentarer (comment)		
a. Super service. Den er der for at blive.		
b. You forgot the english version of this!		

Den eneste bemærkelsesværdige forskel på svarmønstrene fra de to biblioteker er, at CBS-Bibliotekets brugere synes at chatåbningstiden er "tilpas", mens RUBs brugere er næsten lige delt mellem "tilpas" og "senere på dagen".

Tilskud til projektbiblioteker

I henhold til projektbeskrivelsen har styregruppen kunnet bevilge mindre projektbiblioteker tilskud i form af bidrag til løn til bemanning af tjenesten. Kunstakademiets Arki-

tekstskolens bibliotek og Sprogbiblioteket ved Århus Universitet har søgt om og har hver fået bevilget kr. 50.000 i 2007.⁸

Fremtidigt samarbejde om virtuel vejledning

På baggrund af de lokale evalueringer og styregruppens stillingtagen kan der i rapporten konkluderes:

- Såfremt der er tiltro til support og udviklingspotentiale hos VRL+, vil en fortsættelse af det nuværende projektdesign i en fremtidig drift være en realistisk mulighed
- Nogle biblioteker har haft meget alvorlige problemer med softwaren – andre har været i stand til at leve med problemerne
- Der er blevet oparbejdet meget viden og erfaring om virtuel biblioteksteknologi i perioden,
- Men hvilke projektbiblioteker vil tilbyde virtuel vejledning i fremtiden?:
 - SB og SprogÅU: for lille benyttelse i den nuværende oplægning
 - KASB, SDUB: uafklaret
 - AUB, CBS-B, RUB og Biblioteksvagten: Vil enten afprøve eller fortsat tilbyde chat som en del af virtuel reference

Styregruppen mener, at der er behov for såvel en lokal som en national spørgetjeneste. Alt tyder på, at det publikum der benytter de virtuelle lokale spørgetjenester er et andet publikum end det, der benytter den nationale tjeneste, eller også er benyttelsen differentieret, så de to tjenester med fortsat benyttes forskelligt.

Desuden mener styregruppen, at der er faglige og økonomiske fordele ved at samarbejdet mellem lokale oplægninger af virtuel vejledning og en national service af virtuel vejledning fortsætter.

Derimod er styregruppen, som det fremgår, ikke overbevist om at fremtidens virtuelle spørgetjeneste på nationalt eller lokalt plan skal basere sig på vrl+ og har derfor allerede nu indledt en afprøvning af alternativt software.

Anbefalinger

Bibliotekerne har allerede siden brevskrivningskunstens og i hvert fald siden telefonens ibrugtagning i biblioteksregi reelt skelnet mellem fysisk og virtuel "lånerbetjening". At it-teknologien yderligere har tilføjet den virtuelle biblioteksservice nogle muligheder og tilbudt nye kommunikationsformer, gør blot denne dobbeltform tydeligere: er din bruger til stede rent fysisk foran dig, eller er brugeren i kontakt med dig via et værktøj? I begge tilfælde har brugerne krav på den bedst mulige betjening; det bør ikke give for-

⁸ se bilag 12 og 13

trinsstilling i betjeningen, at brugeren er til stede fysisk i biblioteket. Det moderne bibliotek er overalt.

Dobbeltformen for kontakt aktualiseres af "nye" kommunikationsformer som f.eks. chat, men i konteksten er chat ikke meget forskellig fra telefon eller email, uanset at hver teknologi har sine egne særpræg, sine fordele, sine nuancer. Derfor er det indlysende forkert a priori at afvise telefoni eller chat som upassende eller ikke lodige kommunikationsform mellem en bruger og en biblioteksansat. Mulighederne skal selvfølgelig afprøves, og mulighederne vil blive realiserede og gjort dagligdags, hvis brugerne finder det umagen værd. Valget er brugernes, og valget skal gøres reelt og prioriteret og ikke blot stilles til rådighed som ubejstrede alibi og nødløsninger uden ordentlige ressourcer.

Styregruppen mener at kunne konstatere, at der er behov for såvel en lokal som en national virtuel spørgetjeneste. Alt tyder på, at det publikum der benytter de virtuelle lokale spørgetjenester er et andet publikum end det der benytter den nationale tjeneste, eller også er benyttelsen differentieret, så de to tjenester med fortsat benyttes forskelligt.

Styregruppen mener desuden, at der er faglige og økonomiske fordele ved at samarbejdet mellem lokale oplægninger af virtuel vejledning på de enkelte biblioteker og en national service af virtuel vejledning fortsætter. Det er klart, at et nationalt og lokalt samarbejde kan motiveres tydeligere ved at tjenesten finansieres fra centralt hold, frem for at de lokale prioriteringer og økonomiske fluktuationer skal afgøre samarbejdets styrke og muligheder. Hvorvidt en central finansiering af en national licens til integrerede lokale og national spørge- og vejledningstjeneste er anbefalelsesværdig vil dog også afhænge af eksistensen af anvendelige værktøjer og software.

Styregruppen mener i den forbindelse, at en national licens til et integreret chat- og emailsystem kun er anbefalelsesværdigt, såfremt der på markedet findes et suverænt velegnet og velfungerende system til biblioteksbrug. VRL+ kunne være et forslag til et sådan system. Imidlertid er styregruppen ikke overbevist om, at fremtidens virtuelle spørgetjeneste på nationalt eller lokalt plan kan basere sig på VRL+, dels er der mangler og indlysende forbedringsmuligheder og dels mener styregruppen at firmaets support pt. er for lemfældig til at bygge en fremtidig biblioteksservice på.

Derfor har styregruppen igangsat en afprøvning af alternativt software, hvorved man også er tilbage til spørgsmålet om det fremtidige samarbejde mellem bibliotekerne på dette område. Eftersom afprøvningen ikke er afsluttet, må konklusionen være foreløbig.

Konklusionen lyder, at det integrerede system, hvis ønskede egenskaber styregruppens medlemmer har listet, og som med fordel kan erstatte VRL+, pt. ikke findes. Derfor er en national licens til integreret lokal og national virtuel vejledning pt. heller ikke aktuel. Styregruppen vil derfor anbefale 1) at de større forskningsbiblioteker og Biblioteksvag-

ten fortsætter samarbejdet om at finde frem til et fælles softwareprodukt, og at det enten kan ske i allerede etablerede organisatoriske netværk, eller ved at Styrelsen for Bibliotek og Medier tager initiativ til at formalisere samarbejdet, 2) at de større forskningsbiblioteker i mellemtiden tilbyder lokal chat og andre virtuelle vejledningstjenester til publikum og 3) at bibliotekerne vælger mellem en række ikke integrerede chat, telefoni og email-systemer, som er billige og nemme at gå til, 4) at systemernes aktivitet dokumenteres og opsamles i underliggende databaser og 5) at de virtuelle tjenester fremstår integrerede på de lokale sites.

Bibliografi

- DF-Revy nr. 2, marts 2005, side 4-9, Virtuel reference og biblioteker i USA - Peter Søndergaard, Gert Poulsen, Poul Erlandsen og Holger Dyrbye
- DF-Revy nr. 3, april 2007, side 10-11, Virtuel vejledning – RUb projektsupport – Lis Jensen, Tonny Laursen, Peter Søndergaard
- DF-Revy nr. 7, oktober 2007, side 22-23, Spørg Statsbiblioteket med VRL+ - Jane Rasmussen
- Spørg Statsbiblioteket i det virtuelle rum, 2007 – Birgitte Langkilde, Christina Jønby, Inge Marie Larsen og Jane Rasmussen
- CBS chatter med brugeren, 2007 – Gert Poulsen – Statsgruppens Internatmøde , januar 2008 - http://www.bf.dk/files/dk/Powerpoint/Arrangementer/STATSGRUPPE-Total/SGs_internatm%C3%B8de_den_25.januar2008/Gert_Poulsen.pdf
- Det digitale møde med brugeren – Vera Daugaard – Statsgruppens internatmøde, januar 2008 – http://www.bf.dk/files/dk/Powerpoint/Arrangementer/Statsgruppe_Internat2008/Statsgruppens-Internat-Det_digital_e_møde_med_brugeren_Biblioteksvagten.ppt

Bilagsoversigt til evalueringsrapport

- Bilag 1: Ansøgning til DEFF om projektstøtte
- Bilag 2: Tidsplanoversigt
- Bilag 3: Budgetter
- Bilag 4: Systemoversigt
- Bilag 5: Docuteks pristilbud til dansk konsortium på vrl+
- Bilag 6: Projektets webforum - <http://forum.askalibrary.dk/index.php>
- Bilag 7: Undervisning i VRL+
- Bilag 8: Evalueringsform for projektbiblioteker
- Bilag 9: Erfaringer og konklusioner fra de lokale installationen, en for en
- Bilag 10: Benyttelsesstatistik institutionsopdelt
- Bilag 11: Evalueringsskabelon
- Bilag 12: Ansøgning fra Sprogbiblioteket om løntilskud

Bilag 13: Ansøgning fra Kunstakademiets Arkitektskolens Bibliotek om løntilskud

Bilag 1: Ansøgning til DEFF om projektstøtte

Ansøgning

DEFF-Programområde:
Brugerfaciliteter.

1. Ansøger
Projektansvarlig

Roskilde Universitetsbibliotek
Publikumschef Peter Søndergaard
Universitetsvej 1
4000 Roskilde
E-mail: psø@ruc.dk
Tlf.: 46 74 22 87

Projektansøger

Biblioteksvagten Folk-Forsk
DEFF programområde Brugerfaciliteter

2. Projektets titel

Nyt programmel og nye samarbejdsformer med lokal, regional og national virtuel reference

3. Projektets vision:

Projektet er 3. fase i et stipuleret DEFF-projekt om indførelse af en fleksibel lokal virtuel referencefacilitet i danske forskningsbiblioteker. Projektet er en opfølgning og videreførelse af fase 1, en studietur til USA for at vurdere virtuelle referencesystemer og fase 2, et pilotforsøg mellem enkelte forskningsbiblioteker og Biblioteksvagten folk-forsk af software vrl+. 3. fase udgøres af en egentlig driftstest af et fleksibelt lokalt-nationalt virtuelt referencesystem i samarbejde med det nationale Biblioteksvagten folk-forsk. Delprojekternes fælles vision er:

At kunne servicere biblioteksbrugere via internettet med høj kvalitet reference- og informationsservice og vejledning uanset hvor de fysisk måtte befinde sig.

At kunne netkommunikere og flette lokale, regionale, nationale, internationalt eller fagafgrænsede referencetjenester til et fleksibelt referenceberedskab, dvs. integrere og udbygge lokale "spørg biblioteket tjenester" med fagligt modulerbare netværker og en nationalt netværksopbygget referencetjeneste.

At kunne supplere bibliotekernes fysiske vejledninger med moderne netbaserede viden- og informationsformidlingsteknologi.

4. Projektets formål:

Projektets formål er at udvikle bibliotekernes personlige services og indlede en tradition for at benytte lokalt baserede virtuelle referencetjenester med co-browsingfaciliteter, chat, mv. Desuden er det projektets formål at udstyre Biblioteksvagten folk-forsk med et moderne programmel som på en fleksibel platform tillader samarbejde og it-integration med lokale tjenester i et nationalt referenceservicenetværk.

5. Projektets samarbejdspartnere, herunder andre biblioteks- og institutionstyper:

Projektet sigter lokalt og nationalt i sin opbygningsfase men vil hurtigt kunne etablere samarbejde med vrl+bibliotekerne i Øresundsregionen og Sverige, med hvem der allerede blev indledt et samarbejde i testfasen. Naturlige samarbejdspartnere vil principielt være alle vrl+biblioteker, forsknings- og uddannelsesinstitutioner.

6. Projektets målgruppe(r)

Projektets målgruppe er slutbrugere - forskere, lærere, studerende samt øvrige biblioteksbrugere – som ønsker at benytte sig af virtuel referencetjeneste og biblioteksinformation.

7. Projektets forventede resultat:

Det forventede resultat vil være:

- Bedre integration af bibliotekerne i uddannelsesinstitutionernes videnformidling.
- Lettere adgang til at anvende "real time" biblioteksservices.
- "Real time" vejledning af borgere i det hybride bibliotek
- Hurtig og effektiv videnformidling og informationsspredning.
- Afgørende udvidelse af bibliotekernes "servicetid" ("virtuelle åbningstid").
- Udvidelse i det potentielle informations- og vejledningsomfang
- Dokumentation af serviceydelser og kvalitetsvurdering
- Udvidelse af medarbejdernes it- og kommunikationskompetence

8. Beskrivelse af evt. rettighedsaftaler under hensyn til DEFFs krav om shareware på produkter og metodeudvikling:

Vrl+ er et kommercielt software-produkt som man køber licens til at benytte.

Brugerfacilitet projektbibliotekerne køber hver sin licens

9. Projektplan:

Projektets målsætninger og dertil hørende målbare succeskriterier:

Det er projektets mål at driftssætte:

1) virtuelt referencesystem, som er 2) gennemtestet, 3) der er relativt enkelt i opbygning, 4) fleksibelt med hensyn til valg af lokal konfiguration og design, 5) smidigt med hensyn til valg af samarbejdspartner og viderestilling af henvendelser, 6) indbyder til at øge bibliotekernes referencetjenester både i antal og åbningstid, 7) understøtter og udvider brugernes informationskompetence, 8) udvider referencetjenesternes arbejdsfelt og muligheder, 9) supplerer traditionelle reference- og informationstjenester, 10) udvikler bibliotekspersonalets kommunikative kompetencer og samarbejdsformer.

Succeskriterier vil være 1) at det medfører en udvidelse af referencetjenesternes samlede åbningstid og benyttelse, 2) at tjenesten følges med interesse i biblioteksfaglige fora, 3) at brugerundersøgelser bekræfter værdien af tjenesten.

Projektets organisation, herunder samarbejdsmetoder/struktur.

Ansvarlig for projektets lokale etablering i projektets støtteperiode 2006 og 2007 er DEFF Brugerfaciliteter ved publikumschefen Roskilde Universitetsbibliotek. Der etableres en projektorganisation for det lokale virtuelle referenceprojekt, bestående af 3 repræsentanter fra deltagerbibliotekerne, 1 repræsentant fra Biblioteksvagten og 1 driftsansvarlig og den projektansvarlige.

Denne sammensætning indikerer, at det er projektets intention at tilbyde fag- og forskningsbibliotekernes faglige vejledningskompetencer lokalt i eget institutionsmiljø og nationalt ved deltagelse i den virtuelle referenceservice organiseret gennem Biblioteksvagten.

Brugerfaciliteter vil prioritere at projektbibliotekerne i videst muligt omfang tager del i den nationale service.

Ansvarlig for vrl+ anvendelse som national biblioteksservice er Biblioteksvagten folk-forsk ved bibliotekschefen Herning Centralbibliotek.

Der nedsættes en fælles projektorganisation mellem DEFF-Brugerfaciliteter og Biblioteksvagten folk-forsk.

Tids- og aktivitetsplan, herunder opdeling i faser og milepæle.

Projekt opbygning

Projektet er det tredje og afsluttende delprojekt i et trefaset projektforløb om at indføre virtuel reference-software i danske forsknings- og undervisningsbiblioteker

- **Delprojekt 1: Indsamling af vurderingsgrundlag.** Studietur til USA med besøg på strategisk vigtige biblioteker og deltagelse i virtuel reference konference med det formål at udpege interessant software til danske forskningsbiblioteker. Gennemført november 2004. Budget anført nedenfor
- **Delprojekt 2: Indsamling af vurderingsgrundlag - Test og testanalyse af interessant software.** Gennemførelse af én eller flere tests af interessant software. Aktuell test af vrl+ mellem ovenfornævnte forskningsbiblioteker og Biblioteksvagten gennemført februar og marts 2005. Budget anført nedenfor.
- **Delprojekt 3: Implementering af vrl+.** Ibrugtagning af virtuelt referencesystemet vrl+ som lokalt og netbaseret servicetilbud på danske undervisnings- og forskningsbiblioteker i et projektforsløb 2006 og 2007 med deltagelse af anslået 15 projektbiblioteker, hvoraf et antal fagbiblioteker.

Internationaliserings-perspektiver

Projektet har udover bestræbelsen på at forsyne danske forsknings- og undervisningsbiblioteker med virtuelt referenceservice en intention om at udvikle netbaseret virtuelt referencesamarbejde med tværnationale, nordiske og internationale bibliotekspartnere. Projektinformation.

DEFF.dk og relevante biblioteksfora vil løbende blive opdateret med information om projektets forløb

Evalueringsplan.

Projektevaluering er foregået efter fase 1 og fase 2 ved drøftelser, gennem webfora, artikler med efterfølgende konklusion i programkomiteen i Brugerfaciliteter. Denne procedure vil blive gentaget efter fase 3. Evaluering sker ligeledes i den fælles projektorganisation mellem Biblioteksvagten og Brugerfaciliteter

Budget Fase 3 (se specifikation i budgetbilag)

2006 og 2007 I alt begge år 13.786.219 – hvoraf kr. 1.463.969 søges som tilskud fra DEFF

Plan for håndtering af en evt. fortsættelse af projektet udover testperioden

Ibrugtagningsprojekt med op til 15 forsknings- og undervisningsbiblioteker sikrer at grundlaget i form af ekspertise og kendskab til systemet er til stede for projektets videreførelse og almindelig drift efter 2007.

10. Underskrifter.

Projektansvarlig, underskrifter

Projektansøgere, underskrifter

[illegible][illegible]

BILAG 3- Budgetter

Projektfase 3/2006	2006	2006	2006	2006	Bemærkninger
	Samlet udgift 2006	-heraf deltagerbibliotekernes egne lønbidrag	- heraf afholdes af Biblioteksvagt	-heraf ansøgte DEFFmidler	
Lønudgift til arbejdskraft for lokal vrl+ brugerservice på 15 deltagerbib. kl. 9-16 man-fre,	5.900.000	5.900.000		0	15 bibliotekers samlede lønudgift: timerdagexugerxårxløn-timepris: 15x7x5x50x225 =5.900.000
Projektorganisation: kommunikation, sekretariat, møde- og transportudgift, evaluering, rapportering	110.000			110.000	
Særligt tilskuds-tilbud til fagbiblioteks-deltagelse	100.000			100.000	Årligt tilskud til deltagelse af 2 fagbibliotek.: 2x50.000
IT-anskaffelser: MS SQL server Windows 2003 server std (3 stk) Server (3 stk)	23.000 4.000 100.000		63.500	63.500	
IT-drift: Drift og backup Support (9-16)	40.000 150.000		50.000	140.000	
Systemkompetence: Uddannelse af lokale superbrugere på projektbib; adm af erfagruppe, adm af fælles erfawebsite	90.000			90.000	
Licenser vrl+: Biblioteksvagtsystem: Oplægning/tilpasning Softwarelicens Virtuel desk (3 stk)	\$ 10.000 \$ 20.000 \$ 4.500		(215.625) \$ 34.500		Ingen begrænsninger i antallet af deltagerbiblioteker Kurs:6.25
Licenser vrl+ 15 forsknings- og uddannelsesbiblioteker: Oplægning/tilpasning Softwarelicens	\$ 23.325 \$ 35.175			(365.625) \$ 58.500	Kurs:6.25
Budget 2006 i alt	7.098.250	5.900.000	329.125	869.125	
Projektfase 3/2007	2007	2007	2007	2007	
	Samlet udgift 2007	-heraf deltagerbibliotekernes egne lønbidrag	- heraf afholdes af Biblioteksvagt	-heraf ansøgte DEFFmidler	
Lønudgift til arbejdskraft for lokal vrl+ brugerservice på 15 deltagerbib. kl. 9-16 man-fre,	5.900.000	5.900.000		0	15 bibliotekers samlede lønudgift: timerx dagexugerxårxløn-timepris:

					15x7x5x50x225= 5.900.000
Projektorganisation: kommunikation, sekretariat, møde- og transportudgift, evaluering, rapportering	110.000			110.000	
Særligt tilskuds-tilbud til fagbiblioteksdel-tagelse	100.000			100.000	Årligt tilskud til deltagelse af 2 fagbibliotek.: 2x50.000
IT-drift: Drift og backup Support (9-16)	40.000 90.000		40.000	90.000	
Systemkompetence: Uddannelse af lokale superbrugere på projektbib; adm af erfagruppe, adm af fælles erfawebsite	75.000			75.000	
Licenser vrl+: Biblioteksvagtsystem: Oplægning/tilpasning Softwarelicens Virtuel desks (3stk)	\$ 00.000 \$ 20.000 \$ 4.500		(153.125) \$ 24.500		Ingen begrænsninger i antallet af deltagerbiblioteker Kurs:6,25
Licenser vrl+ 15 forsknings- og uddannelsesbiblioteker: Oplægning/tilpasning Softwarelicens	\$ 00.000 \$ 35.175			(219.844) \$ 35.175	Oplægning/tilpasning Prissættes alene i 2006 Kurs 6,25
Budget 2007 i alt	6.687.969	5.900.000	193.125	594.844	
Budget 2006-2007 i alt	13.786.219	11.800.000	522.250	1.463.969	

Bemærkninger til budget:

- Priser på licenser, mv. er hentet fra tilbud fra vrl+ (vedlagt).
- Priser på hardware, mv. er indhentet fra billigste leverandør; priser på SQL-servere stiger fra november 30-40%, svarende til 35.-40.000 og ikke det oplyste 23.000.
- Pris på systemdrift, backup, support, mv. er den pris RUB's it-funktion forbeholder sig, hvis systemet skal driftes fra RUB.
- Der opereres med et særligt tilskud til deltagelse af 2 fagbiblioteker indenfor rammen af 15 projektbiblioteker. Det sker fordi Brugerfaciliteter vurderer at det er væsentligt at der deltager fagbiblioteker i projektet, og at det kan være nødvendigt at kunne tilbyde et tilskud til fagbibliotekets lønmidler.

Projektkommentarer i øvrigt:

Der tegnes kontrakt mellem projektorganisationen, driftsorganisationen, Biblioteksvagten og de op til 15 projektbiblioteker om at deltagelse i projekt er bindende fra 2006

og til udgangen af 2007. For perioden 2008ff skal der indgås en ny aftale mellem interessenterne.

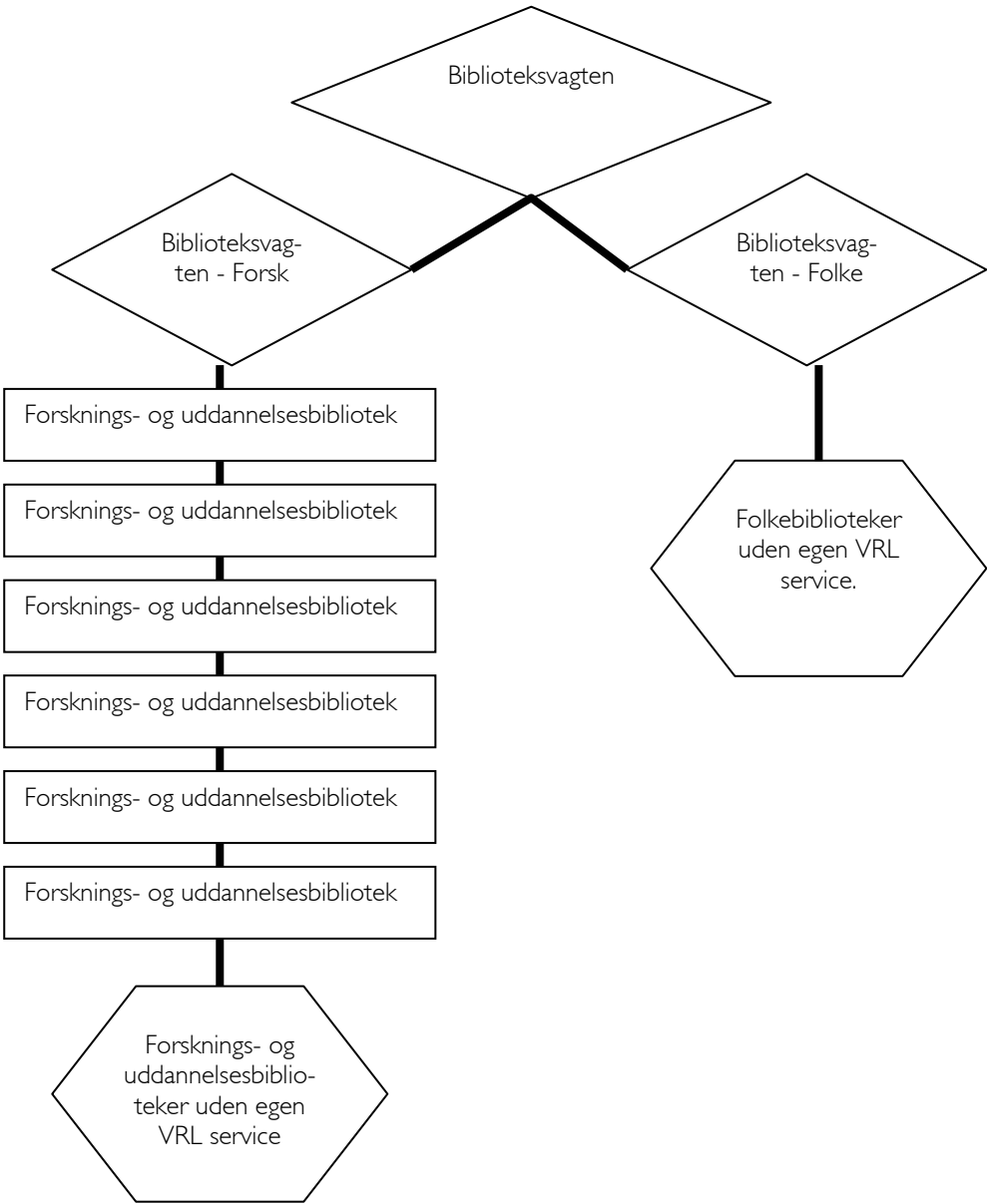
Nye projektbiblioteker, dvs. biblioteker som ønsker en lokale vrl+ installation indenfor aftalen i løbet af perioden kan anmode projektorganisationen om deltagelse. Såfremt budget ikke tillader afholdelse af udgifter kan eftermeldt deltagelse kun ske ved hel eller delvis egen finansiering. Egen finansiering sker efter følgende takster:

Tilslutningsafgift	Kr.10.000	Éngangsudgift til driftafvikler
Vrl+oplægning/tilpasning	\$ 1.555	Éngangsudgift til softwareejer
Vrl+ softwarelicens	\$ 2.345	årlig afgift til softwareejer
Support, drift, uddannelse	Kr.10.000	årlig afgift til driftsafvikler

Samarbejde på tværs mellem biblioteker afregnes efter følgende pris:

	Betales til	årlig pris
Virtuel desk	softwareejer	\$ 1.500

BILAG 4
Systemoversigt



Bilag 5: Docuteks pristilbud til dansk konsortium på vrl+

Addendum Fee Schedule Of the VRLplus License Agreement

This Addendum/Fee Schedule to the VRLplus License Agreement (this “Addendum”) is made by and between Docutek, A SirsiDynix Company, a Delaware corporation (“Docutek”) and The Danish Consortium Biblioteksvagten & Brugerfaciliteter (“The Consortium”).

RECITALS

- A. Docutek and The Consortium are parties to the License Agreement dated in December 2005 (the “Agreement”) including – Fee Schedule.

NOW, THEREFORE, for good and valuable consideration, the receipt and sufficiency of which are hereby acknowledged, the parties agree as follows:

1. Addendum.

- A. The One-time Installation Fee shall be \$1,650 for Individual Installations.
- B. The Annual License Fee shall be \$2,250 for Individual Installations.
- C. An additional 5 seats per System may be purchased for an incremental \$1,500 per System.
- D. The license period will begin January 1, 2006 and run for 27 Months expiring March 31, 2008.
- E. The agreement also includes one installation for the public libraries to be shared by 40+ Public Libraries. The one-time installation fee will be \$10,000 and the annual license fee will be \$20,000. This installation will include unlimited number of seats.
- F. The Consortia may also purchase Virtual Desks at the price of \$1,500 per Virtual Desk.
- G. After the initial purchase the The Consortia is not required to maintain a minimum number of installations to benefit from these terms and/or pricing.
- H. See Total First Year Cost Tables Below.

Agreed by:

Licensee: The Danish Consortium
Docutek, A SirsiDynix Co.
Morten Fogh – Biblioteksvagten
Herning Central Library

Licensor:

Date: _____ Date: _____

By: _____ By _____

Sign: _____ Sign: _____

Its: _____ Its: _____

Licensee: Peter Sondergard – Brugerfaciliteter Roskilde University

Date: _____

By: _____

Sign: _____

Its: _____

Total Cost for the License Period

Academic Libraries

Quantity	One-Time Install Fee	Annual License Fee	Total Cost
10	\$1,650	\$2,250	\$39,000
10	N/A	\$2,250	\$22,500
Total Cost			\$61,500

Public Libraries

Quantity	One-Time Install Fee	Annual License Fee	Total Cost
1	\$10,000	\$20,000	\$30,000
1	N/A	\$20,000	\$20,000
Total Cost			\$50,000

Virtual Desks

Quantity	One-Time Install Fee	Annual License Fee	Total Cost
3	N/A	\$1,500	\$4,500
3	N/A	\$1,500	\$4,500
Total Cost			\$9,000

The Total Cost for the License Period is \$120,500.

Bilag 6 - Webforum

forum.askalibrary.dk

Indeks - Windows Internet Explorer

http://forum.askalibrary.dk/index.php?sid=fca611d8a9b9061e8d8efce40a52e3d6

Indeks

Virtual Reference VRL+

Virtual reference

Søg | Indtast | Brugere | Grupper | Tilmeld | Login | at vise private beskeder | Login

Uge nu er det: Fre 22 Feb, 2006 11:24
Forum Indeks

Vil du observere indlæg

Forum	Emner	Indlæg	Sidste indlæg
Åbent forum - fremtid			
Generelt - www.askalibrary.dk Her ligger information fra møder holdt blandt alle interesserede biblioteker. Det er ikke nødvendigt at være oprettet som bruger på forum for at benytte denne del. For at få adgang til den øvrige information, brug linket tilmed i øverste højre hjørne.	5	5	Fre 08 dec, 2006 18:07 Indtast
Evaluering af vrl projektperiode Afrapportering til DEFF og input til denne rapport Redaktør: Indtast	1	2	Ons 31 okt, 2007 16:39 Gæst Indtast
Krav til fremtidig service Liste over krav til nyt system samt nice-to-have ting	4	10	Tirs 13 nov, 2007 14:30 Indtast
Idebank hvilke systemer kunne være interessante at kigge på	14	15	Man 21 jan, 2008 13:12 Indtast
Styregruppen			
Moderatorer Skriv moderatorer her. Redaktør: Indtast	4	4	Man 15 okt, 2007 16:10 Indtast
Arbejdsplaner deltagerdata, bilag og andet Redaktør: Indtast	12	12	Fre 08 sep, 2006 10:39 Indtast
Kontaktpersoner vrl-biblioteker kontaktpersoner på biblioteker med lokal vrl-installation	1	1	Tirs 20 feb, 2007 11:50 Indtast
VRL+			
Ideer & ønsker Hvis du har ønsker eller ideer til VRL+ systemet.	2	2	Tirs 03 apr, 2007 16:20 Indtast
Generelt Hvis der er problemer generelt med systemet.	2	3	Tirs 12 dec, 2006 18:20 Indtast
Chat Skriv i dette forum hvis du har problemer med chat delen i VRL+ Redaktør: Indtast	1	1	Tors 04 maj, 2006 8:49 Indtast
Co-browsing Skriv i dette forum hvis du har problemer med co-browsing Redaktør: Indtast	3	5	Fre 26 maj, 2006 14:08 Indtast
Fjernadgang (proxy) har du problemer med fjernadgang så skriv det her. Redaktør: Indtast	0	0	Ingen indlæg
Uddannelse			
Planlægning Planlægning af uddannelse i VRL+ Redaktør: Indtast	0	0	Ingen indlæg
Brugervejledninger Brugervejledninger til VRL+ Redaktør: Indtast	2	2	Fre 03 nov, 2006 16:41 Indtast
Roskilde Universitetsbibliotek			
Generelt Generelle spørgsmål	0	0	Ingen indlæg
Møder og referater Indkaldelser og referater fra RUBs lokale projektgruppe	2	3	Man 18 dec, 2006 12:29 Driftgruppe Indtast

Alle tidspunkter er GMT + 2 timer

Hvem er på nu

Vores brugere har i alt skrevet **55** indlæg
Der er i alt **15** tilmeldte brugere
Den sidst registrerede bruger er [Pernille Sørensen](#)

Der er **3** brugere på systemet nu: Ingen tilmeldte, Ingen skjulte og 1 gæst. | [Se medlemmer](#) | | Redaktør |
Real brugere online på samme tid var **4**: Tors 27 apr, 2006 16:30
Registrerede brugere: Ingen

Disse data er baseret på brugerens aktivitet de sidste 5 minutter

Bilag 7

Undervisning i VRLplus

Biblioteksvagten tilbød undervisning i VRLplus i august/september 2006 - umiddelbart inden vi gik i luften med systemet.

I løbet af juni måned blev der udarbejdet vejledninger i både brugersiden og bibliotekarsiden, og disse blev rundsendt til alle biblioteksvagter med opfordring til at bruge sommeren til at forberede sig på systemet i en testbase. Samtidig gav vi udtryk for, at vi forventede at systemet var kendt, når undervisningen startede.

Der blev gennemført undervisning for 108 biblioteksvagter fordelt på 8 undervisningsdage forskellige steder i landet. Der deltog biblioteksvagter fra næsten alle deltagende biblioteker, og der var stor entusiasme overfor systemet, selv om der også på undervisningsdagene viste sig at være problemer med at cobrowse i forskellige baser.

Undervisningen blev organiseret, så man arbejdede sammen to og to og skiftedes til at være spørger og biblioteksvagt, hvilket gav mulighed for at se, hvordan spørgeren oplevede kommunikationen og for at få en fornemmelse af, hvor stor forsinkelse der var i chatdialogen og visning af websteder.

Vejledningen til VRLplus blev revideret og suppleret i forbindelse med at VRLplus blev taget i brug og denne vejledning, som indeholder en detaljeret gennemgang af de forskellige funktioner, blev indsat i Biblioteksvagtens manualer for hhv. folke- og forskningsbiblioteker.

Efterfølgende har det vist sig, at VRLplus indeholder så mange forskellige funktioner, at det kan være vanskeligt for den enkelte biblioteksvagt at vedligeholde sin rutine, hvis man kun har vagt en eller få gange om måneden.

Ellen og Vera
2008-01-10

Bilag 8 - Evalueringsform for projektbiblioteker

Notat

National og lokal virtuel vejledning - et DEFF projekt

Styregruppebilag 07-06-09

Kære AUB, CBS, KASB, RUB, SDUB, SB, Sprogbiblioteket AU og Biblioteksvagten

Som deltager i DEFF's virtuelle vejledningsprojekt vil projektets styregruppe gerne have en kort beskrivelse fra jer om jeres erfaringer med projektet. Beskrivelsen bør kunne holdes indenfor en A4 og bedes medtage følgende forhold:

1. Projektperiode – Hvor længe har I haft tjenesten åben for publikum?
2. Lokal bemanding af tjenesten og den eventuelle integration i eksisterende arbejdsopgaver?
3. Tjenestens daglige åbningstid?
4. Markedsføring?
5. Hvad spørger jeres brugere om? Evt. statistik
6. Publikums reaktion på tjenesten?
7. Vurdering af vrl+ som værktøj. Mangler softwaren/servicen ønskede faciliteter?
8. Vurdering af chat – Er chat et værktøj som I vil betjene jer af i fremtiden?
9. Vurdering af projektets drift, support og organisation.
10. Virtuel vejledning i fremtiden: a. Vil I fortsætte med virtuel vejledning; b. Vil I fortsætte virtuel vejledning i et netværkssamarbejde med andre biblioteker
11. Andre kommentarer?

Hvis jeres deltagelse i projektet begrænser sig til indledende tests, mv. beder jeg jer oplyse hvilke forhold der begrænsede deltagelsen, samt svare på de af spørgsmålene som er relevante, f.eks. spørgsmål 8.

Jeres svar vil indgå i den afsluttende projektrapport som vi gerne vil have færdig i udkast i løbet af december 2007. Hvis vi kan have jeres bidrag senest 14. december, vil det være fint. Projektet fortsætter til 1. april 2008. Projektets styregruppe opfatter det som sin opgave forinden at have udarbejdet en model som indebærer at denne særlige brugerservice kan fortsætte, såfremt deltagerne ønsker det.

Med venlig hilsen på styregruppens vegne
Peter Søndergaard 17-11-2007

Bilag 9 – Erfaringer og konklusioner fra de lokale installationer, en for en

AUB

Lige siden Biblioteksvagten startede med at bruge VRL+ har vi på AUB haft tekniske problemer, som vi i første omgang løste ved at låne en proxy server på Universitetet - senere anskaffede vi selv en server magen til Universitetets.

I hele forløbet har vi haft besynderlige Java problemer, hvor en version af Java virker i Esbjerg men ikke i Aalborg - og omvendt! Disse problemer bevirkede, at vi ikke kunne browse i VRL+, og dermed forsvandt et af hovedformålene med at afprøve VRL+ lokalt på AUB.

Så alt i alt vurderede vi, at vi brugte al for megen tid på at få teknikken til at fungere - og da der løbende dukkede nye problemer op valgte vi i forsommeren 2007 at opgive projektet.

AUB vil stadig meget gerne afprøve en lokal chat, og afventer i øjeblikket, om Biblioteksvagten og DEFF finder frem til et nyt software til erstatning for VRL+.

Karin - AUB Esbjerg

Biblioteksvagten

1. Projektperiode – Hvor længe har I haft tjenesten åben for publikum?

Biblioteksvagtens chat via VRLplus har været åben fra 11.september 2006.

2. Lokal bemanning af tjenesten og den eventuelle integration i eksisterende arbejdsopgaver?

Spørgsmålet er måske mest relevant for de "lokale opsætninger"...

3. Tjenestens daglige åbningstid?

Biblioteksvagten bemander VRLplus i hele Biblioteksvagtens bemandede åbningstid:

Mandag – torsdag kl. 8-22

Fredag: kl. 8-20

Lørdag: kl. 8-16

Søndag: kl. 14-22

Forskningsbibliotekernes desk bemandes kun af forskningsbibliotekerne mandag – fredag, kl. 8-16. – I den øvrige åbningstid ledes alle brugere, som ønsker at chatte ind ad folkebibliotekernes desk.

4. Markedsføring?

Der blev udsendt pressemeddelelser til de landsdækkende aviser i forbindelse med overgangen til VRLplus fra HumanClick, den software, som tidligere blev brugt i Biblioteksvagten. Desuden er de deltagende forskningsbiblioteker blevet opfordret til at skrive om det i interne studenterblade i forbindelse med studiestart 06 og 07.

5. Hvad spørger jeres brugere om? Evt. statistik

Alt mellem himmel og jord, og en del af spørgsmålene er ganske komplicerede og derfor vanskelige at besvare færdigt i chatten, men så kan chatten anvendes til at få flest mulige oplysninger fra brugeren, således at spørgsmålet er bedst muligt belyst og derfor vil blive lettere at besvare.

6. Publikums reaktion på tjenesten?

Vi får jævnligt en kommentar i chatten i stil med "Fantastisk service det her..." og i forbindelse med anvendelse af såvel co browsing som push page-funktionen, har flere brugere skrevet "Smart", "Wauw" o.l., men generelt har der ikke været nogen markant publikumsreaktion

7. Vurdering af VRLplus som værktøj. Mangler softwaren/servicen ønskede faciliteter?

VRLplus er ganske udmærket til den almindelige tekstchat – og muligheden for at man kan være synlig som kollega uden at brugerne "kommer ind" er meget anvendelig. På negativ siden skal skrives, at VRLplus indeholder så mange funktioner, at det er nødvendigt med en ganske grundig indføring/undervisning, hvis alle funktionerne skal anvendes efter fortjeneste – og det kræver, at man anvender VRLplus om ikke dagligt, så ofte. I Biblioteksvagt-regi er det et "minus", idet der ofte kan gå meget lang tid imellem den enkelte biblioteksvagts "chatvagter".

Co browse-funktionen er ikke god nok. Det "går galt" i alt for mange tilfælde, og hvis en database ændrer en smule på sin opsætning vil det som oftest forstyrre muligheden for at co browse i databasen, så derfor er tilretningen af databaser en "endeløs" opgave.

Det ville være en klar fordel, hvis man i forbindelse med co browsing kunne "låse brugerens skærm", således at man som bibliotekar kunne demonstrere et website uden at risikere, at brugeren allerede havde klikket et andet sted hen.

VRLplus' anvendelighed vil hel sikkert blive mangedoblet, såfremt det var muligt at koble en "tale-funktion" sammen med co browsingen. – Det er ikke hensigtsmæssigt både at skulle navigere på et website, samtidig med at der skal skrives vejledning i tekstchatten.

8. Vurdering af chat – Er chat et værktøj som I vil betjene jer af i fremtiden?

Biblioteksvagten vil helt sikkert anvende chat som kommunikation med brugerne. – Folkebibliotekerne i Biblioteksvagten chatter også med brugerne vis MSN Messenger, men her er der ikke mulighed for hverken at gemme dialoger, lave statistik eller være

flere om at bemande den samme indgang, så umiddelbart vurderes det nødvendigt at have et andet chatsoftware udover Messenger-chatten

9. Vurdering af projektets drift, support og organisation.

Dansk drift og support upåklagelig. Der har været meget god dialog mellem Biblioteksvagten og supporten på Roskilde Universitetsbibliotek.

Endvidere har de nedsatte grupper (arbejdsgruppe og styregruppe) afholdt gode, konstruktive møder. – Det afholdte erfagruppemøde, som blev afholdt i juni 2007 kunne måske være afviklet tidligere og dermed været fremmende for processen for de lokale installationer?

10. Virtuel vejledning i fremtiden: a. Vil I fortsætte med virtuel vejledning; b. Vil I fortsætte virtuel vejledning i et netværkssamarbejde med andre biblioteker

a) + b): Ja – Biblioteksvagten er et netværkssamarbejde, og samarbejdet mellem de enkelte folke-/fag-/forskningsbiblioteker og mellem de to sektorer prioriteres meget højt.

11. Andre kommentarer?

Folkebibliotekerne i Biblioteksvagten har givet mulighed for chat (via programmet Human Click) siden 11. oktober 2000, mens forskningsbibliotekerne første startede chat med brugerne, da vi tog VRLplus i brug.

Biblioteksvagten har valgt kun at anvende VRLplus som chatsoftware, og vi har således ikke gjort brug af alle de funktioner, der ligger i VRLplus.

Begrundelsen for dette valg er, at vi i Biblioteksvagten siden 1999 løbende har udviklet en velfungerende administrationsside, som ikke blot opsamler spørgsmål fra formularen på vores egen hjemmeside/fra andre netbibliotekers hjemmeside, fra e-mailen mv., men også rummer alle de andre funktioner, der er nødvendige for at samarbejde i et netværk. Her tænkes på

Manualen, som rummer alle samarbejdsaftalerne

Nyhederne, hvor vigtige meddelelser hurtigt kan kommunikeres til alle "medarbejdere"

Vagtskema

Liste over biblioteksvagter med e-mail-adresser

Projektinformation, hvor referater fra diverse møder kan findes

Statistik, hvor den enkelte biblioteksvagt kan generere diverse statistikker (modtagelsesform, klokkeslæt, ugedag mv.)

Adgang til Folk – hhv. Forsk-delen af Biblioteksvagten

Fremfindning af spørgsmål og svar, dels i definerede "puljer" dels via søgefunktion. Alle biblioteksvagter kan se alle tidligere spørgsmål og svar.

Samtidig er der i forbindelse med at Biblioteksvagten afsender svar givet mulighed for at brugerne evaluerer til svaret og udvalgte spørgsmål/svar lægges i en Videnbase – med

brugeradgang. Etableringen af disse funktioner knytter sig til den eksisterende grænseflade, så også derfor ønskede Biblioteksvagten ikke at anvende VRLplus til alle Biblioteksvagtens funktioner.

Vera og Ellen/27.11.07

CBS-Biblioteket

1. Projektperiode – Hvor længe har I haft tjenesten åben for publikum?

CBSB åbnede chat via VRLplus d. 20. november 2006.

2. Lokal bemanning af tjenesten og den eventuelle integration i eksisterende arbejdsopgaver?

Indtil 1. september 2007 var tjenesten bemannet af et hold på 17 Informationsvagter. Vagtholdet var alle som i forvejen havde Biblioteksvagt, alle som havde vagt i Porcelænsghaven samt nogle enkelte derudover. I den første times åbningstid skete bemanningen fra den vagthavendes kontorarbejdsplads. I de to næste timer blev vagten passet af den person, som havde vagten i Porcelænsghaven.

Pr. 1. september 2007 overgik vagten til Informationsvagten på Solbjerg Plads. Vagten passes af samtlige Informationsvagter der har ansvar for chat, e-mail og betjening af lånerne i Biblioteket på én gang. Bortset fra den første time er der to personer på vagt samtidig.

3. Tjenestens daglige åbningstid?

Fra 20. november 2006 - 31. august 2007 var tjenesten åben fra 13-16. Fra 1. september 2007 – har tjenesten været åben fra 9-15.

4. Markedsføring?

Tjenesten blev annonceret på Bibliotekets hjemmeside og på de studerendes e-campus, som en nyhed. Der ligger stadig link til chatten på Bibliotekets "forside". Derudover har der ikke været nogen speciel markedsføring.

5. Hvad spørger jeres brugere om? Evt. statistik

Der spørges om meget forskelligt, en del er praktiske spørgsmål ang. fornyelser, gebyrer, reservation af grupperum og lign., derudover en del spørgsmål på konkrete titler eller emner, desuden spørgsmål til søgning i databaser. Mere omfattende spørgsmål henvises evt. til besvarelse via mail eller til direkte henvendelse på Biblioteket. På hjemmesiden har vi skrevet at chatten er egnet til: korte konkrete spørgsmål og hurtige svar. Statistik dec. 2006. – nov. 2007 vedhæftet som bilag.

6. Publikums reaktion på tjenesten?

Vi har modtaget flere positive kommentarer med f.eks.: Fantastisk service – Smart – og lignende. Ingen negative kommentarer på tjenesten.

7. Vurdering af VRL+ som værktøj. Mangler software/servicen ønskede faciliteter?

Vi synes ikke VRL+ er et specielt godt værktøj. Det er et stort minus, at man ikke kan se når modparten skriver. Nogle gange forekommer det også, at transmissionstiden virker lang.

Co-browsing funktionen er ikke OK – der er for mange problemer med for mange data-baser.

Det er uhensigtsmæssigt at brugeren kan navigere rundt i skærbilledet uden at man som vagt har mulighed for at bremse dem.

Det er ligeledes et stort problem at VRL+ kun ser ud til at arbejde sammen med Explorer og ikke de andre benyttede browserredskaber.

8. Vurdering af chat – Er chat et værktøj som I vil betjene jer af i fremtiden?

Ja, absolut. Også selvom der ikke ville kunne føres elektronisk statistik. Her ville et ølkasseregnskab kunne bruges.

9. Vurdering af projektets drift, support og organisation

Meget fin drift og support fra Roskilde.

Erfa-mødet i juni 2007 burde nok være afholdt tidligere.

10. Virtuel vejledning i fremtiden: a) Vil I fortsætte med virtuel vejledning; b) Vil I fortsætte virtuel vejledning i et netværkssamarbejde med andre biblioteker?

Ad. a). Ja, bestemt.

Ad. b). Hvis der fremover også vil være chat i Biblioteksvagten for Forskningsbiblioteker (og vi stadig er deltagere) vil vi selvfølgelig deltage i dette netværkssamarbejde. Men vi vil absolut også have en lokal chat til vores egne direkte brugere som supplement til telefon og mail.

11. Andre kommentarer?

Vi har i hele perioden kun benyttet chat-funktionen og ikke mail og faq, som vi har andre lokale løsninger på.

Der er blevet udarbejdet en intern manual til VRLsystemet. Denne manual er siden blevet revideret. Desuden har der været afholdt intern undervisning i systemet. I første omgang blev alle Biblioteksvagter oplært, da systemet blev taget i brug i Biblioteksvagten et par måneder inden vi selv startede. Dernæst var der oplæring af et mindre vagthold, som skulle betjene systemet sammen med Biblioteksvagterne og i sidste omgang har der været afholdt undervisning 2 gange for øvrige Informationsvagter.

Efter VRL+ er blevet flyttet ned i Bibliotekets Informationsvagt er vagterne blevet spredt over et større antal personer, hvilket gør, at det kan være sværere at opretholde/bevare en rutine.

Ellers ingen yderligere kommentarer

Janna/Anette, CBS Bibliotek, 14.12.2007

RUB

Projektperiode, markedsføring, bemanning og åbningstid

Roskilde Universitetsbibliotek åbnede sin virtuelle referencetjeneste d. 1. november 2006. Den ny tjeneste annonceredes dels på bibliotekets hjemmeside, dels i universitetsblad RUCnyt. Efterfølgende er den i forbindelse med brugerundervisningen ved semesterstart systematisk blevet introduceret for de studerende.

Tjenesten har været bestyret af en driftsgruppe på 4 personer udpeget blandt RUBs vejledere og IT-funktionen. I de første fem måneder bemandedes tjenesten dagligt i tidsrummet 9.00 – 16.00 af indtil 6 personer, som fra deres respektive kontorer overvågede tjenesten samtidig med andet (skrivebords)arbejde. Fra 1. april 2007 overflyttedes bemanningen til bibliotekets fysiske publikumsvejledning. Baggrunden herfor var dels ønsket om at frigøre personale fra "kontorvagter", dels at antallet af virtuelle henvendelser sjældent var større end, at de kunne ekspederes fra publikumsvejledningen. Der aftaltes en ad hoc back-up funktion af vejledere, som kan træde til og aflaste publikumsvejledningen ved at overtage den virtuelle vejledning, når behovet periodevis er til stede.

Vrl+ som værktøj, drift support og organisation

RUB har ikke tidligere tilbudt en service, som muliggør e-mailspørgsmål til en central adresse, der læses (og besvares) jævnligt og løbende dagen i gennem. Denne funktionalitet har været en gevinst og serviceforbedring. Det er endvidere en fordel at vrl+ ikke kræver, at brugerne installerer software for at gøre brug af servicen. Videns- og statistikdatabasen giver ligeledes muligheder både mht. erfaringsopsamling og ved evalueringer. Det vil være en forbedring af co-browsing funktionen, hvis det blev muligt at samtale med brugerne undervejs. Det er ønskeligt, at patron af skærm billedet kan se, når der skrives på et svar. Derved undgås mange gentagelser. I situationer, hvor det er hensigtsmæssigt at henvise patron til anden user fungerer systemet tungt. Det er ønskeligt at assign-muligheden flyttes fra admin til user. Leverandøren har haft problemer med at opfylde lokale ønsker.

Brugere og statistik

Som det fremgår af brugsstatistik, var der i den første tid ganske få henvendelser både på chat og e-mail. Der kan dog registreres et stigende antal henvendelser ikke mindst på e-mailedelen og i dag er der, som det fremgår af statistikken, daglige aktiviteter på systemet. Henvendelserne fordeler sig forholdsvis jævnt mellem generelle referencespørgsmål og mere specifikke spørgsmål om adgang til fuldtekst databaser. Der er en del gengangere mellem brugerne.

Virtuel vejledning og fremtiden:

RUBs driftsgruppe vurderer at chat og e-mail tilbuddet er en serviceforbedring af RUBs vejledning og anbefaler en fortsættelse af tjenesten med forbedrede funktionaliteter ift. ovenstående.

4. december 2007 - Lars Jørgensen

KASB

1. Projektperiode – Hvor længe har I haft tjenesten åben for publikum?

Vi har haft den virtuelle spørgetjeneste åben siden maj 2007

2. Lokal bemanding af tjenesten og den eventuelle integration i eksisterende arbejdsopgaver?

Tjenesten har indtil videre været bemandet med en bibliotekar eller en fagreferent (arkitekt), som samtidig har vejledningsvagt i udlånssalen.

3. Tjenestens daglige åbningstid?

Tjenesten er åben mandag – fredag kl. 13-16.

4. Markedsføring:

Vi har reklameret for tjenesten på bibliotekets hjemmeside og på Kunstakademiets intranet. Derudover har vi omtalt og i praksis demonstreret tjenesten i mange forskellige undervisningssammenhænge rundt omkring på skolen. Den er således blevet introduceret til såvel studerende som ansatte ved skolen.

5. Hvad spørger jeres brugere om? Evt. statistik

Vi har endnu ikke modtaget henvendelser direkte på chatten. Vi har selv testet en del mellem personalet, men fra brugere har vi ikke fået nogen spørgsmål. Det undrer os, og vi har diskuteret årsagen. Vi mener det skyldes 'uvane' med, at biblioteket har en chat – samt at KASB ligger fysisk tæt på alle studerende og ansatte og de derfor kommer fysisk på biblioteket, når de vil i kontakt med os – eller bruger telefonen – ofte undervisere og forskere.

6. Publikums reaktion på tjenesten?

Vi har ikke modtaget spørgsmål til biblioteket via chat funktionen. Vi har en formodning om, at chat servicen er blevet misfortolket, da betegnelsen chat for nogle ikke signalerer, at det drejer sig om en spørgetjeneste. F.eks. har en kollega fra en anden afdeling troet, at KASB chatten udelukkende var et forum, hvor brugere af biblioteket kunne chatte med hinanden.

7. Vurdering af vrl+ som værktøj. Mangler softwaren/servicen ønskede faciliteter?

Vi har internt testet vrl+ mange gange og stort set fungerer det udmærket.

8. Vurdering af chat – Er chat et værktøj som I vil betjene jer af i fremtiden?

Selv om vi endnu ikke har haft spørgsmål til tjenesten, vil vi gerne fortsat kunne tilbyde denne service. I forbindelse med, at KASB først i februar 2008 får en ny hjemmeside, vil vi eksponere tjenesten på forsiden og vi regner med, at det vil få nogle brugere til at benytte den. Vi vil forstærke vores markedsføring af tjenesten overfor potentielle brugere.

9. Vurdering af projektets drift, support og organisation.

Drift, support og organisation har været helt i top. Vi har altid fået hurtige og klare svar på vores spørgsmål. Vi har oplevet en høj grad af hjælpsomhed fra supportens side.

10. Virtuel vejledning i fremtiden: a. Vil I fortsætte med virtuel vejledning; b. Vil I fortsætte virtuel vejledning i et netværkssamarbejde med andre biblioteker?

Vi vil gerne fortsætte med at tilbyde tjenesten til vores brugere, da vi mener, at signalværdien af en virtuel spørgetjeneste er vigtig i dagens bibliotekstilbud. Vi overvejer desuden at udvide åbningstiden for tjenesten til at være 9.30 – 16.00.

Vi mener, netværkssamarbejdet bibliotekerne imellem er vigtigt, især da vi er et mindre bibliotek, der ikke har så mange ressourcer at trække på som de store biblioteker. Vi tror især, at vi kan drage fordele af de større forskningsbibliotekers it-kompetencer i denne kontekst.

11. Andre kommentarer?

Vi mener, det er vigtigt, at de biblioteker, der tilbyder tjenesten fortsat udveksler erfaringer mht. markedsføring o.lign.

7. februar 2008 - Ditte Jessing

SB

1. Forsøget med VRL+ dækkede perioden fra 12. marts til 29. juni 2007. Der var åbent for chat og co-browsing på hverdage kl. 13-16.

2. Vi havde nedsat et vagthold på 16 personer. Den enkelte vagt besvarede mails indgået via Spørg Statsbiblioteket en hel dag af gangen samt passede chatten kl. 13-16.

3. Chatten var åben kl. 13-16 på hverdage.

4. Spørg Statsbiblioteket (mulighed for e-mail-forespørgsler, bestil en bibliotekar samt chat og co-browsing) blev placeret på fremtrædende plads på forsiden af Statsbibliotekets hjemmeside sammen med en lille tegning af en bruger, der tog sig til hovedet. Chat-muligheden blev præsenteret på kurser for studerende i foråret.

Internt blev alle fagreferenter undervist og fik eget login, så de havde mulighed for at benytte co-browsing med en bruger. Muligheden blev dog ikke benyttet i projektperioden.

5. Statistik - Udlånsspørgsmål, finde rundt på hjemmesiden, faglige spørgsmål.

6. Vi oplevede meget ringe interesse på chat-muligheden. I gennemsnit var der en chat-session om dagen.

7. Chatten fungerer fint.

Co-browsing er for mangelfuldt og ustabil og ikke kompatibelt med mange browserversioner eller databaser. Fungerer desuden alt for langsomt.

På Statsbiblioteket udnyttede vi ikke e-mail- og statistikmodulet.

8. I øjeblikket har vi ingen planer om at benytte chat.

9. Der har været stor hjælp at hente på RUB i forbindelse med installationen af VRL+. Vi manglede informationsudveksling og mødeaktivitet.

10. Vi vil selvfølgelig fortsat give mulighed e-mail-forespørgsler.

Vi er meget interesseret i at deltage fremtidigt samarbejde omkring virtuel vejledning. Efter forsøget blev der udarbejdet en evalueringsrapport med vores erfaringer på Statsbiblioteket.

Det blev besluttet ikke at fortsætte med VRL+ efter testperioden, da brugerinteressen var meget ringe.

Det har været fagligt berigende at deltage i testen af VRL+, og det har været spændende at samarbejde på tværs og med de andre deltagende biblioteker. Det er vi meget interesserede i at gentage en anden gang.

Jane Rasmussen 18.12.2007

Note: Desuden findes evalueringsrapport samt artikel til DF-Revy

SDUB

SDUB har kun deltaget i projektet i den indledende testfase. Vi valgte ikke at tage VRL+ i brug over for bibliotekets brugere, da vi vurderede at CO browsing funktionen, som vi fandt, var den mest interessante del af systemet, ganske enkelt ikke var god nok. De systemer, som SDUB tilbyder sine brugere er indlejret i Sitecore, og det bevirkede, at billede bevægede sig rundt på skærmen, så bruger og vejleder havde forskellige oplevelser. Samtidig mener vi at det er vanskeligt at navigere rundt på skærmen og samtidig skrive til brugeren.

Hvad angår chat med brugerne, så er det en kommunikationsform som vi endnu ikke har taget i brug, men der er ingen tvivl om, at vi fremover vil anvende chatfunktionen parallelt med andre kommunikationsformer, ligesom vi hele tiden vil have fokus på systemer til virtuel vejledning af vore brugere.

21. februar 2008 - Merete Marbjerg og Ingelise Stæhr

Sprogbiblioteket - Århus Universitet

Sprogbiblioteket åbnede chatten på vores hjemmeside sidst i maj 2007.

Sprogbiblioteket har fast 2 fuldtidsbibliotekarere, 1 bibliotekar på 31 timer og en assistent på 25 timer. Samt en bibliotekarvikar på 17 timer frem til jul. Derfor har vi ikke kunnet bemande chatten mere end 3 timer 3 dage om ugen. Fra kl. 12-15 tirsdag – torsdag.

For at markedsføre chatten har vi først og fremmest lagt den på biblioteks forside. Desuden har vi har lagt små bogmærker ind de bøger vi låner ud med informationer/reklame for chatten. Vi har hængt opslag rundt i grupperum, læsesale, computerbrugerrum, de specialestuderendes køkken og selvfølgelig i selve biblioteket. I forbindelse med markedsføring af biblioteksvagten som vi deltager i siden september 2007, har vi skrevet en kort artikel/annonce som blev udgivet i universitets "Humavis".

Vi har desværre kun haft meget få henvendelser på chatten, det ene spørgsmål var om specialer fra tysk institut kunne lånes ud på biblioteket. Den anden var om en artikel.

Alle vi har fortalt om det her på universitetet har været meget positive, de synes det er en god service, men alligevel bliver den næsten ikke brugt. Flere studerende har sagt at de synes det er en god ide, men de vil hellere snakke med os personligt, når de alligevel er på uni. Det havde måske været mere benyttet, hvis chatten havde været åbnet, på tidspunktet, hvor biblioteket er lukket, fx om aftenen eller i weekenden? Men det har vi ikke ressourcer til.

De gange vi har testet vrl+ med hinanden, har det fungeret fint. Men de to gange jeg har brugt under en chatsession (på biblioteksvagten, har det ikke fungeret optimalt) problemet har bl.a. været at jeg ikke kunne skrive samtidig med at jeg navigerede rundt på fx bibliotek.dk, samt at skærmen frøs. Og låneren blev smidt af.

Vi har fået rigtig god support fra jer i Roskilde og fra Jane Rasmussen på Statsbiblioteket først og fremmest i opstartsfasen. Det var rimeligt smertefrit at starte chatten, da vi fik lov til at genbruge meget af Statsbiblioteks arbejde. Men hvor er det ærgerligt at VRL+ ikke lever op til sit formål.

Ideen med Vrl+ er rigtig god, men den skal fungere før vi vil bruge den. Vi synes online-chat er et godt tilbud til lånerne, men de har åbenbart ikke behov for det, eller i hvert fald ikke i det tidsrum hvor vi kan tilbyde det. Derfor kan vi ikke forsvare fortsat at bru-

ge ressourcer på det, efter forsøgets afslutning til april. Vi regner dog med at fortsat at være med i Biblioteksvagten, så længe vores personaleressourcer kan klare det. Vi er interesserede i anvende vrl+ , under forudsætning af at det fungerer tilfredsstillende, hvis det kunne være i et netværkssamarbejde med andre biblioteker, hvis det kan tilpasses vores personale normering. Måske vil det være mere realistisk at være på messenger i samarbejde med andre biblioteker.

Carina Garney

PS – efterskrift 13. maj 2008: Der er ikke det store at tilføje siden det sidste vi sendte. Udover at vi er blevet opmærksomme på, at der er mange studerende, der slet ikke kender vores hjemmeside og dermed heller ikke har haft mulighed for at opdage vores til bud om chat. Hvilket sikkert er en afgørende faktor i vores skuffende resultat. Vi overvejer nu hvad vi kan gøre for at udbrede brugen af vores hjemmeside.

Bilag 10

Spørgsmål modtaget i VRL+ i 2007, opdelt på institutioner, måneder og døgnet timer

Alle institutioner

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	1	0	0	0	0	0	0	0	37	36	73	69	68	83	105	97	59	47	47	66	58	38	0	2	886
02/2007	0	0	2	0	0	1	0	0	23	41	57	63	52	94	89	65	45	36	39	46	31	22	1	2	709
03/2007	6	0	0	0	0	0	0	0	52	87	116	119	81	122	137	109	77	57	46	73	52	37	1	5	1177
04/2007	1	1	0	0	0	0	0	0	30	43	72	84	56	107	111	86	56	43	48	50	39	26	3	2	858
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	34	37	97	59	59	94	86	91	51	78	67	29	32	31	2	1	848
06/2007	0	2	0	0	0	0	0	1	16	35	57	62	35	61	79	61	37	37	37	26	34	26	0	0	606
07/2007	4	0	0	0	0	0	0	0	8	14	18	16	34	40	48	35	35	36	23	18	15	9	0	1	354
08/2007	0	0	0	0	1	0	0	1	15	22	25	35	42	95	54	54	47	36	25	34	26	17	1	0	530
09/2007	0	1	0	0	0	0	0	0	31	41	59	55	67	69	78	49	59	63	52	39	45	28	2	2	740
10/2007	2	1	0	0	0	0	0	1	51	61	58	74	64	73	80	63	53	56	49	56	54	45	2	0	843
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	1	42	60	81	92	69	76	68	65	57	53	48	53	32	33	1	0	831
12/2007	0	2	0	0	0	0	0	0	27	52	51	43	53	60	73	52	70	52	38	38	32	32	3	0	678
Total:	14	7	2	0	1	1	0	4	366	529	764	771	680	974	1008	827	646	594	519	528	450	344	16	15	9060
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	6%	8%	9%	8%	11%	11%	9%	7%	7%	6%	6%	5%	4%	0%	0%	100%
Average:	1.17	0.58	0.17	0.00	0.08	0.08	0.00	0.33	30.50	44.08	63.67	64.25	56.67	81.17	84.00	68.92	53.83	49.50	43.25	44.00	37.50	28.67	1.33	1.25	N/A

Biblioteksvagten – folkebiblioteker

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	34	30	63	56	61	50	57	68	55	44	45	62	55	33	0	0	713
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	21	25	35	37	38	50	40	40	38	32	36	42	26	21	0	0	481
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	40	48	58	56	45	28	42	48	55	48	40	69	43	25	0	0	645
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	28	35	39	35	31	35	33	46	49	40	45	48	34	23	1	0	522
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	18	23	57	34	38	46	37	48	47	67	60	27	31	29	0	0	562
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	16	27	41	40	28	31	40	38	31	36	33	24	33	23	0	0	441
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	8	10	13	11	28	27	27	22	27	34	22	15	14	9	0	0	267
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	12	14	18	27	19	40	25	39	40	32	23	33	22	12	1	0	357
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	23	22	31	36	26	43	49	32	56	58	48	37	43	26	0	0	530
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	45	36	30	38	40	45	55	53	48	49	44	54	51	34	0	0	622
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	39	48	56	57	45	47	37	53	51	50	47	53	30	32	1	0	646
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	25	43	42	33	40	47	53	42	69	51	37	37	31	32	3	0	585
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	309	361	483	460	439	489	495	529	566	541	480	501	413	299	6	0	6371
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	6%	8%	7%	7%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	6%	5%	0%	0%	100%
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.75	30.08	40.25	38.33	36.58	40.75	41.25	44.08	47.17	45.08	40.00	41.75	34.42	24.92	0.50	0.00	N/A

Biblioteksvagten – forskningsbiblioteker

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6	4	2	6	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	34
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	3	4	7	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	33
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7	13	15	9	22	18	8	0	0	0	0	0	0	0	0	97
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	10	6	6	15	4	0	0	0	0	0	0	0	0	49
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16	6	10	11	11	8	0	0	1	0	0	0	1	0	68
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6	4	3	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	27
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	3	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	9	3	4	1	3	4	0	1	0	0	0	0	0	0	31
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	8	4	6	5	5	0	0	0	0	0	1	0	0	34
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	5	6	8	9	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	48
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	7	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	12	39	67	68	54	83	89	50	0	1	1	0	0	1	1	0	466
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	8%	14%	15%	12%	18%	19%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	3.25	5.58	5.67	4.50	6.92	7.42	4.17	0.00	0.08	0.08	0.00	0.00	0.08	0.08	0.00	N/A

Copenhagen Business School

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	31	16	0	0	0	0	0	0	0	0	70
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14	9	0	0	0	0	0	0	0	0	37
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	25	15	0	0	0	0	0	0	0	0	52
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	27	7	0	0	0	0	0	0	0	0	53
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	20	17	2	0	0	0	0	0	0	0	53
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	31
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	9	14	8	3	0	0	0	0	0	0	0	37
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	47	24	9	2	0	0	0	0	0	0	0	85
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8	8	17	11	14	1	1	0	0	0	0	0	0	0	64
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	17	15	9	9	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	74
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	11	8	9	11	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	4	6	2	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	44	36	43	183	216	92	8	0	0	0	0	0	0	0	642
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	6%	7%	29%	34%	14%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.67	3.67	3.00	3.58	15.25	18.00	7.67	0.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	N/A

Roskilde Universitetsbibliotek

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																									
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total
01/2007	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	3	3	10	4	3	1	0	0	0	2	0	2	40
02/2007	0	0	2	0	0	1	0	0	1	6	3	6	4	7	4	6	4	2	1	1	2	0	0	2	52
03/2007	1	0	0	0	0	0	0	0	1	13	9	10	10	13	11	11	5	2	4	2	0	0	0	1	93
04/2007	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	10	16	13	7	8	6	3	1	3	1	2	2	2	2	80
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	13	5	8	4	4	8	0	2	2	0	1	2	1	1	55
06/2007	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13	1	1	4	3	2	1	1	0	1	1	0	0	36
07/2007	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	5	2	3	4	2	0	0	1	0	0	0	1	30
08/2007	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	5	4	21	4	1	4	4	2	1	0	0	1	0	0	53
09/2007	0	1	0	0	0	0	0	0	7	6	10	6	11	5	10	9	0	1	1	2	1	0	2	2	74
10/2007	2	1	0	0	0	0	0	1	3	11	9	12	10	7	4	1	3	5	1	0	1	6	2	0	79
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	19	5	5	16	4	5	3	0	0	2	0	0	0	69
12/2007	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	6	4	2	5	3	3	5	1	1	0	0	1	0	0	35
Total:	9	7	2	0	1	1	0	3	16	52	83	105	96	61	78	65	32	21	14	7	11	14	7	11	696
% of total:	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	7%	12%	15%	14%	9%	11%	9%	5%	3%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	100%
Average:	0.75	0.58	0.17	0.00	0.08	0.08	0.00	0.25	1.33	4.33	6.92	8.75	8.00	5.08	6.50	5.42	2.67	1.75	1.17	0.58	0.92	1.17	0.58	0.92	N/A

Biblioteket for Sprog, Litteratur og Kultur

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																										
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total	
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	6	6	3	2	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	38
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	8	5	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	22
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	10	6	6	12	8	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	64
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23%	16%	9%	9%	19%	13%	3%	0%	3%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.25	0.83	0.50	0.50	1.00	0.67	0.17	0.00	0.17	0.17	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	N/A

Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																											
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total		
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4		
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	7	1	4	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	38		
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	14	2	10	12	14	2	1	0	0	0	0	0	68		
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	18%	21%	3%	15%	18%	21%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	100%		
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	1.00	1.17	0.17	0.83	1.00	1.17	0.17	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	N/A		

Statsbiblioteket

Questions: Number received (1/1/2007 to 12/31/2007)																											
Date	12 AM	1 AM	2 AM	3 AM	4 AM	5 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM	11 PM	Total		
01/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
02/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	16	3	8	22	7	2	0	0	1	3	1	1	0	81		
03/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	11	26	10	33	26	22	8	1	0	2	7	8	1	0	169		
04/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	4	25	11	5	1	0	0	0	0	0	0	0	53		
05/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	13	12	6	1	0	2	0	0	0	0	0	37		
06/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	23		
07/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
08/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
09/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12/2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Total:	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	27	47	17	92	78	44	12	1	2	3	10	9	2	0	365		
% of total:	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	7%	13%	5%	25%	21%	12%	3%	0%	1%	1%	3%	2%	1%	0%	100%		
Average:	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	1.67	2.25	3.92	1.42	7.67	6.50	3.67	1.00	0.08	0.17	0.25	0.83	0.75	0.17	0.00	N/A		

Bilag I I Evalueringsskabelon til virtuelle vejledningssystemer

Styregruppen har i sit evalueringsarbejde om fremtidigt virtuelt vejledningssystem udarbejdet nedenstående evalueringsskabelon, hvorefter de testede systemer er blevet bedømt:

System:

Status	Category	Support for feature	Comments
	General		
Must have	No permanent software install for patron		
Must have	Support for danish characters		
Must have	Statistics/Reports		
Must have	Work with multiple platforms/browsers		
Nice to have	Support for multiple languages		
Must have	Easy integration with existing websites		
Nice to have	Use of open standards		
Must have	Database of sessions		
Nice to have	Patron survey		
Nice to have	Software installed on local servers		
Nice to have	FAQ		
Nice to have	Rolebased useradministration		
	Chat module		
Wish	Change of font, size, underline in chat		
Must have	Push-page to patrons		
Must have	show when writing		
Wish	Quick answer - back in 5 minutes		
Nice to have	Default answers		
Must have	Transfer patrons to other operators		
Nice to have	Ask other online librarians		
Wish	Sent quick comment		
Nice to have	SMS communication with patrons		
Must have	Follow up if chat have been disconnected		
Must have	Chat with multiple users		
Must have	Print of session when patron is done/email - secure		
Must have	Sound alert and Visual alert		
Wish	Spellchecker - Danish		

	Cobrowse module		
Must have	Work with known webtechnology		
Must have	Work with ezproxy* - TransIT- Axiell		
Nice to have	Sound/speak		
	Mail module		
Must have	Assign questions to other operators		
Nice to have	Multiple different forms for sending questions		
Must have	Attachement facility		

* Used by many libraries for remote access to digital databases - <http://www.usefulutilities.com/>

Bilag 12 - Ansøgning om tilskud fra projektbibliotek A

Roskilde Universitetsbibliotek
Universitetsvej 1
Postboks 258
4000 Roskilde

Att.: Styregruppen for Virtual Reference VRL+

Vedr. Ansøgning om midler fra DEFF-projekt om virtual reference med VRL+

Biblioteket for Sprog, Litteratur og Kultur har besluttet at gå med i dette projekt, og udvide vores service ved at åbne vor vejledning via chat på – i første omgang – tre eftermiddage om ugen.

Frem til sommerperioden vil vi klare opgaven med vores nuværende bemanning. Ved efterårssemestrets start til september, og frem til prøveperiodens udløb med udgangen af marts måned 2008, vil vi være nødt til at vikardække de timer vi bruger på chat-vejledning.

Vi forventer en månedlig udgift på ca. 7.200 kr. i en periode på 7 måneder.

Vi vil hermed ansøge Styregruppen om 50.000 kr. til dækning af lønomkostninger i perioden september 2007 til april 2008.

Med venlig hilsen

Søren Elle

Bilag 13: Ansøgning om tilskud fra projektbibliotek B

Roskilde Universitetsbibliotek Universitetsvej 1 4000 Roskilde Att: Peter Søndergård	25. maj 2007	DJ KASB Ditte Jessing E-mail: ditte.jessing@karch.dk
---	--------------	---

Kære styregruppe

Vi ansøger hermed om tilskud til at deltage i projektet om lokal virtuel reference, idet bevillingen fra DEFF styregruppen giver mulighed for at støtte mindre fagbibliotekers deltagelse.

Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek, KASB er et mindre forskningsbibliotek og ser gode muligheder for at teste og vejlede brugeren i et digitalt miljø. Desuden indebærer det nye muligheder for omlægninger af brugerservicen på det lokale bibliotek. Vi forventer, at projektet kan give en bedre og mere fleksibel brugerservice.

KASB ønskede at være fra starten af projektet med VRL+ og har fra efteråret arbejdet med forberedelse og test af adgangen. KASB har deltaget i alle fællesmøder, der har været omkring projektet.

Fra 1. maj 2007 har vi etableret adgang til chat med VRL+ for vores brugere. Åbnings-tid er mandag til fredag kl. 13-16. Vi deltager desuden i Biblioteksvagten via ARKADE og har ligeledes skemalagte vagter der.

Da vi er et mindre bibliotek og har brugt og fortsat bruger en del timer på VRL+ ansøger KASB om tilskud på 50.000 kr. Dette vil kunne give en delvis kompensation for personaletimer brugt til forberedelse, mødedeltagelse, test og holde chatten åben for brugere.

Venlig hilsen

Ditte Jessing